

EFEKTIFITAS PENGELOLAAN PAJAK HIBURAN PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA MANADO

Ropintauli Lumban Gaol
Johnny Hanny Posumah
Very Y Londa

in the management of the entertainment tax in the Department of Revenue of Manado is the level of awareness of taxpayers who pay taxes are still low in entertainment, still less employees in dealing with the entertainment tax and lack of socialization to the taxpayer itself

This study uses descriptive qualitative approach through in-depth interviews to 9 informants, observation and search for additional documents in the form of a list of guidelines for the interview, a tape recorder and stationery.

The results showed that the effectiveness of Management of Entertainment Tax On Revenue Office of Manado City has not been effective.

Keywords: *Effectiveness of Management of Entertainment Tax*

PENDAHULUAN

Implementasi pembangunan perekonomian daerah dilakukan dengan cara mengoptimalkan pendapatan asli daerah. Pencapaian tujuan dan cita-cita nasional sebagaimana yang terdapat dalam pembukaan UUD 1945, pemerintah berdasarkan visi dan misi, melakukan berbagai program dalam rangka penciptaan *good governance* dan pembangunan yang merata diantaranya: akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, menjunjung tinggi supremasi hukum, serta membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan dan pembangunan. Pembangunan daerah adalah salah satu

agenda pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. berbagai daerah di Indonesia terus membangun daerahnya agar dapat menjadi yang lebih baik serta dapat mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan sumber daya ekonomi, pemerintah pusat secara tegas telah memberikan sumber pendapatan bagi daerah yang telah terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sumber pendapatan tersebut nantinya akan dipergunakan oleh masing-masing daerah

untuk membiayai kewenangan dan tugas yang telah diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Daerah. Semakin banyak kewenangan dan tugas yang dijalankan, maka semakin banyak pula biaya yang akan dikeluarkan oleh pemerintah daerah.

Kemandirian suatu daerah dalam pembangunan nasional merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan kebijakan yang diputuskan oleh pemerintah pusat. Pemerintah pusat membuat kebijakan dimana pemerintah daerah diberikan kekuasaan untuk mengelola keuangan daerahnya masing-masing. Hal ini dilakukan dengan harapan daerah akan memiliki kemampuan untuk membiayai pembangunan daerahnya sendiri sesuai prinsip daerah otonom yang nyata. Sehingga konsekuensi pelaksanaan otonomi daerah, maka masing-masing daerah dituntut untuk berupaya meningkatkan sumber pendapatan asli daerah agar mampu membiayai penyelenggaraan pemerintah dan lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu sumber penerimaan daerah diantaranya adalah dari sektor pajak. Secara umum pajak merupakan komponen penerimaan negara yang paling besar dan sangat menentukan terutama dalam membiayai pembangunan. Sekitar

80 persen dari total penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) saat ini disumbangkan dari penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan pajak dapat dikenakan dan dipaksakan kepada semua warga negara yang telah memenuhi ketentuan yang berlaku sesuai Undang-undang. Sedangkan bagi daerah, pajak merupakan bukti nyata peran aktif masyarakat dalam membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan seperti penyediaan infrastruktur pelayanan, pendidikan dan kesehatan. Pembagian ini dilakukan sesuai dengan kewenangan pengenaan dan pemungutan masing-masing jenis pajak daerah pada wilayah administrasi Provinsi atau Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Setiap warga negara di Indonesia wajib mengetahui pengetahuan pajak itu sendiri karena sebagai wajib pajak nantinya pajak merupakan iuran wajib kepada negara dengan balas jasa secara tidak langsung. Pengetahuan dan kesadaran akan pajak yang berkembang dimasyarakat masih minim.

Hal ini terjadi di Kota Manado yaitu masih banyak warga atau wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya

bahkan ada yang belum mengetahui bahwa usahanya tersebut kena pajak. Sistem pemungutan pajak yang berkembang sekarang ini adalah *Self Assessment System* yaitu wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang atau yang dibayarkan. Sistem pemungutan ini diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran sebagai warga negara untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sebagai bentuk tanggungjawab warga negara yang baik. Setiap warga negara diharapkan ikut serta mendukung tercapainya program pemerintah dalam rangka pembangunan daerah untuk kesejahteraan bersama. Setiap warga negara harus memahami baik Undang-undang Peraturan maupun hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara yang baik. Pajak yang dipungut oleh pemerintah Kabupaten/Kota salah satunya adalah pajak hiburan.

Pajak hiburan merupakan salah satu sumber Pendapatan asli daerah, hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 tahun 2011 bahwa pajak hiburan dikenakan pada semua penyelenggaraan hiburan yang dipungut bayaran. Pemerintah setempat mengeluarkan peraturan daerah tentang pajak hiburan sebagai landasan hukum

operasional dalam teknis pengenaan dan pemungutan pajak hiburan di daerah kota Manado. Pajak hiburan diharapkan mampu memberikan kontribusi lebih terhadap pendapatan asli daerah dan kontribusi inilah yang nantinya akan digunakan untuk penyelenggaraan pembangunan daerah sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Ada beberapa macam jenis hiburan yang dikenakan pajak. Baik hiburan yang bersifat tetap maupun yang bersifat insidental. Hiburan yang bersifat tetap misalnya diskotik, karaoke dan hiburan yang bersifat insidental misalnya pertunjukkan band, konser musik, pameran seni dan lainnya. Pajak daerah dan retribusi daerah menjadi salah satu pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah sehingga terdapat perluasan objek Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta adanya pemberian diskresi (keleluasaan) dalam penerapan tarif.

Dalam Peraturan Daerah Kota Manado nomor 2 tahun 2011 bahwa tarif pajak hiburan dikelompok menjadi enam bagian sebagai berikut: Pertama, tarif maksimal 35 persen, antara lain Diskotik, karaoke, klab malam, bar. Kedua, tarif maksimal 30 persen antara lain pagelaran

musik, sirkus, akrobat dan sulap, pacuan kuda, pegelaran busana, kontes kecantikan, permainan ketangkasan. Ketiga, bertarif maksimal 25 persen antara lain binaraga, permainan bilyar, golf dan boling. Keempat bertarif 20 persen antara lain pusat kebugaran (fitness center). Kelima bertarif 10 persen antara lain pegelaran kesenian, pertandingan olahraga, hiburan kesenian rakyat tradisional dan keenam bertarif 7,5 persen tontonan film.

Melihat Manado adalah kota sedang berkembang, pengungutan pajak yang dilakukan kurang maksimal. salah satu contohnya adalah pajak hiburan, karena tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah dalam membayar pajak dan masih banyak terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh tempat hiburan, tidak adanya proporsi pajak pada nota pembayaran ditempat-tempat tersebut.

Besarnya tarif pajak hiburan 35 persen sehingga para pengusaha tempat hiburan merasa keberatan terkait dengan perubahan kenaikan pajak sesuai dengan Peraturan Daerah kota Manado no 2 tahun 2011 tentang pajak hiburan. Laporan keterangan pertanggung Jawaban dari pengelola tempat hiburan kepada Dinas Pendapatan Daerah kurang kondusif

sebagaimana dengan ketentuan yang sudah ditetapkan, pembayaran pajak yang dilakukan di tempat-tempat hiburan tidak mencapai 20 persen dari pendapatannya. Sedangkan setelah dihitung pendapatannya jauh diatas nilai yang sebenarnya, sehingga diperlukan ketegasan untuk memberikan rekomendasi Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban kepada Dinas Pendapatan Daerah. Lemahnya kemampuan PAD akan berpengaruh terhadap kemampuan ekonomi di Kota Manado, penerimaan yang didanai oleh sumbangan dan bantuan dari pemerintah pusat melalui dana alokasi umum dan dana alokasi khusus, yang dapat mempengaruhi langsung pada kelangsungan pembangunan daerah, sehingga pemerintah berupaya untuk meningkatkan pendapatan daerah tersebut. Melihat latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik mengangkat judul.”Efektifitas Pengelolaan Pajak Hiburan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado”.

Menurut Akmal (dalam Garnida 2013:36) “Efektivitas adalah pencapaian usaha sesuai dengan rencananya(*doing the rightthings*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil”.

Menurut Siagian (2001) menyatakan “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan, Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Terry (dalam Syafiie, 2003:20) Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.

Menurut Jhon D.Millett (dalam syafiie, 2003:20) Manajemen merupakan suatu pemberian fasilitas kerja kepada orang-orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai satu sasaran atau tujuan tertentu.

Pengelolaan atau sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan. Istilah kata manajemen berasal dari bahasa inggris, "*Manage*" yang memiliki arti mengelola, mengurus, mengendalikan, mengusahakan dan juga

memimpin. Manajemen adalah sebuah proses dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara bekerja secara bersama-sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki organisasi.

Menurut Ricky W.Griffin (dalam Alexano, 2006:4) Manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai sasaran (*goal*) secara efektif dan efisien.” Fungsi manajemen dapat diartikan sebagaimana pengelolaan, mengatur, pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu, tetapi dalam hal ini belum ada persamaan pendapat dari ahli manajemen tentang apa fungsi-fungsi itu

Definisi pajak berbeda-beda berdasarkan pandangan masing-masing orang pada prinsipnya mempunyai inti atau tujuan yang sama. Menurut beberapa definisi mengenai pajak menurut para ahli pajak antara lain,

Menurut Adriani (dalam Widyaningsih, 2011:3) menyatakan Pajak merupakan iuran kepada negara (dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-

peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Soemitro, (dalam Widyaningsih, 2011:3) "Pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama membiayai *Public investment*".

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian mengenai efektivitas pengelolaan pajak hiburan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Schlegel dalam Sugiono, (2013) Penelitian deskripsi adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Dalam penelitian deskriptif, peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu yang aktual. Penelitian deskriptif-kualitatif menurut Bogman dan Taylor dalam Moleong,

(2005) menyatakan prosedur penelitian yang menghasikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan demikian melalui penelitian ini hanya berusaha menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan efektivitas pengelolaan pajak hiburan Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado.

B. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado, yang beralamat di Jalan 17 Agustus No, 05 Kota Manado, Waktu penelitian dilakukan sejak Tanggal 27 bulan juni sampai 28 juli 2016.

C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan menjadi fokus penelitian adalah Efektivitas Pengelolaan Pajak Hiburan di Dinas Pendapatan Daerah. Yang dilihat dari dimensi efektivitas, Menurut Gibson ada 5 (lima) dimensinya yaitu Produksi, efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian, Kelangsungan hidup.

D. Informan Penelitian

Salah satu sifat dari penelitian deskriptif-kualitatif ialah tidak terlalu mementikan jumlah atau banyaknya

informan/sampel responde, tetapi yang lebih dipentingkan ialah content, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi. Teknik yang digunakan untuk menentukan sumber data (informan). Informan penelitian orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Moleong (2005). Jumlah informan yang akan di wawancarai dalam penelitian ini sebanyak 9 orang. Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kepala bidang pajak hiburan
- 2) Kepala seksi administrasi umum dan pendataan bidang
- 3) Kepala seksi penetapan dan keberatan dan bidang
- 4) Kepala seksi penagihan dan pembukuan, dan pelaporan bidang
- 5) Wajib pajak/ Pengusaha pajak hiburan di kota Manado

Informasi yang diperoleh dari para informan tersebut dianggap cukup sehingga tidak dilakukan lagi penambahan informan.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang

berkaitan dan terlibat langsung dengan objek penelitian maupun melalui pengamatan secara langsung (tidak melalui media perantara) Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan hasil wawancara mengenai profil pajak hiburan, pelaksanaan di lapangan, permasalahan di lapangan, serta rencana ke depan yang berkaitan dengan pajak hiburan.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang telah tersedia dari hasil pengumpulan dari intansi terkait dengan penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data-data yang diperoleh dari objek penelitian, Seperti pendataan dokumen arsip-arsip, laporan-laporan dan catatan- catatan tentang pajak hiburan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara / Interview

Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara dengan melakukan tanya jawab baik dengan pimpinan maupun dengan pegawai yang berada di Dinas Pendapatan Daerah di Kota Manado, mengenai efektivitas

pengelolaan pajak hiburan guna memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah yang akan di bahas di dalam penelitian.

2. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan data yang bersumber dari arsip-arsip dan laporan-laporan mengenai sejauh mana pengelolaan pajak hiburan

3. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung di lokasi penelitian terhadap proses pengelolaan pajak hiburan dengan pengamatan langsung dilokasi peneliti, dapat melihat dan mengamati sendiri.

G. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat di ambil.

2. Penyajian Data

penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan aka nada

penarikan kesimpulan, bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan) matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dari kesimpulan yang ada maka ini menjadi bahan untuk ditindak lanjuti dalam penelitian efektivitas pengelolaan pajak hiburan.

Hasil wawancara tentang efektivitas pengelolaan pajak hiburan pada Dinas Pendapatan Kota Manado. Dapat dilihat dari breberapa aspek

1) produksi pengelolaan Pajak Hiburan Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado selama ini sudah terealisasi dengan baik. Ada upaya yang dilakukan Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado dalam meningkatkan mencapai realisasi penerimaan pajak hiburan dengan cara yaitu Intensifikasi pajak.

2) Efisiensi atau Sumber daya, di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado dapat lihat dari segi Kualitas maupun kuantitas cukup efektif, sebab lihat dari segi kualiatas dalam pengelolaan pajak hiburan masih menggunakan sistem self Assement

dimana atau menghitung pajak sendiri (MPS) yang dilakukan oleh para pengusaha/pemilik hiburan tersebut dan dari segi kualitas atau Jumlah pegawai yang ada masih perlu adanya penambahan pegawai atau menagani pajak hiburan tersebut. Dari aspek fasilitas, berkaitan dengan gedung kantor, Mobil pelayanan, komputer, dan kelengkapan lainnya sudah memadai dengan baik yang tersedia di Dinas Pendapatan Kota Manado untuk beberapa aspek telah memadai dengan baik.

3) Aspek kepuasan Pegawai yang pemungutan pajak hiburan yang turun kelapangan diberikan fasilitas-fasilitas seperti kendaran dan biaya operasional dalam menagih atau pemungut pajak hiburan. Saat di wawancara pegawai yang turun kelapangan dalam menagih atau pemungut pajak hiburan tersebut Informan menyatakan belum Puas. karena pegawai yang turun kelapangan terkadang tidak sebandingan dengan apa yang mereka kerjakandan juga terhadap ketersediaanya peralatan guna menunjang pekerjaan mereka.

4) Menurut Aspek Keadaptasian, dari hasil penelitian ditemukan bahwa kendala-kendala yang dijumpai dalam keadaptasian pengelolaan pajak hiburan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado adalah

kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal adalah dengan perubahan Undang- Undang dimana pegawai harus mensosialisasikan kepada masyarakat atau wajib pajak, agar perubahan-perubahan itu dapat diterapkan dalam pembayar pajak hiburan. Dengan begitu dari aspek keadaptasian ini Pegawai dengan wajib pajak dapat menyesuaikan dengan perubahan-perubahan itu sendiri. Kendala eksternal adalah tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah dalam memenuhi kewajibanya dalam membayar pajak.

5) Dari aspek kelangsungan hidup, Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado bertanggung jawab dengan apa yang dikelola terhadap pajak hiburan, Walaupun dalam bentuk Pengelolaan pajak itu sendiri, Peran Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado sangatlah penting.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan

1. Pengelolaan pajak hiburan menggunakan sistem *Self Assessment*, dimana wajib pajak diberikan wewenang kepercayaan dalam tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri.

2. Efektivitas pengelolaan pajak hiburan Dinas Pendapatan daerah Kota Manado belum efektif di lihat dari aspek produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, kelangsungan hidup, dimana dilihat dari efisensi atau sumber daya bahwa sumber daya yang ada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado masih kurang dalam menangani pajak hiburan.
3. Kepuasan pegawai dalam mengelolah pajak hiburan yang turun kelapangan dalam memungut pajak hiburan. Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado menurut pegawai belum sesuai dengan mereka harapan..

A. Saran

Dalam pengelolaan pajak hiburan sesuai dengan harapan kita bersama dalam kesajakhteraan masyarakat dalam pengelolaan diharapkan pajak hiburan dapat pembangunan daerah Kota Manado.

1. Dinas Pendapatan daerah Kota Manado melakukan sosialisasi kepada pengusaha tempat hiburan atau wajib pajak. Agar wajib pajak hiburan lebih meningkatkan kesadaran masyarakat dalam

memenuhi kewajiban dalam pembayaran pajak hiburan.

2. Dinas pendapatan daerah Kota Manado harus menambah pegawai dalam menangani pajak hiburan.
3. Bagi Wajib pajak hiburan kewajiban untuk melakukan pembayaran setiap bulannya. Bagi wajib pajak hiburan seharusnya bersikap terbuka dalam melaporkan pendapatanya kepada pihak Dinas Pendapatan Daerah kota Manado mengingat pajak terutang yang mereka bayarkan memunyai arti penting dalam pembangunan pemerintahan Kota Manado

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimy. 2002. *Proseder Penelitian*, Pustaka jaya, Jakarta
- Alexano, Poppy. 2006. *Manajemen Keuangan untuk Pemula orang dan Orang Awan*, Laskar Aksana, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2010. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Parsada, Jakarta.
- Garnida, A.D.J.P., 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisiendan Profesional*, CV. Andi, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja

Rosdakarya, Bandung. Mardiasmo. 2002.

Perpajakan Edisi Revisi . Andi
Offset, Yogyakarta:.

M. Steers, Richard. 2005. *Efektivitas
Organisasi: Terjemahan
Magdalena Jamin*, Penerbit
Erlangga, Jakarta

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian
Bisnis*, Cv. Alfabeta, Bandung.

Siagian, P. Sondang 2001. *Manajemen
Sumber daya manusia*, Penerbit
Erlangga, Jakarta

Syafiie, I.K., 2003. *Sistem Administrasi
Negara Republik Indonesia*, PT
Bumi Aksara, Jakarta.

Siahaan, Marihot. 2005. *Pajak Daerah &
Retribusi Daerah*, PT Raja Grafindo
Persada, Yogyakarta.

Widyaningish, Aristanti .2013. *Hukum
Pajak dan Perpajakan*, Alfabeta,
Bandung.

Yayat. M.H., 2005 *Dasar-Dasar
manajemen*, PT Grasindo, Jakarta.